

STRATEGI KOMUNIKASI BIRO ARFAZ TOUR DALAM MEMPERTAHANKAN
EKSISTENSI DI SALATIGA

Oleh :

Verina Yunitasari

362013031

SKRIPSI

Diajukan kepada

Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Komunikasi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN KOMUNIKASI

UNIVERSITAS KRISTEN SATYA WACANA

2018

LEMBAR PENGESAHAN

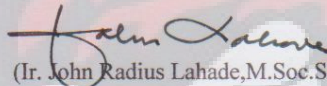
Judul Skripsi : **STRATEGI KOMUNIKASI BIRO ARFAZ TOUR
DALAM MEMPERTAHANKAN EKSISTENSI DI
SALATIGA**

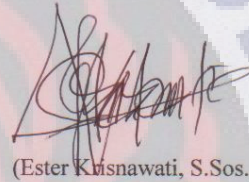
Nama Mahasiswa : **VERINA YUNITASARI**
N.I.R.M : **362013031**
Program Studi : **ILMU KOMUNIKASI**

Disetujui Oleh,

Pembimbing I,

Pembimbing II

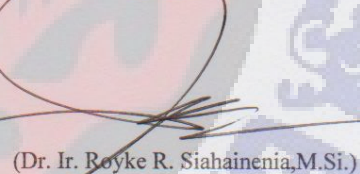

(Ir. John Radius Lahade, M.Soc.Si.)


(Ester Kusnawati, S.Sos., M.I.Kom.)

Diketahui Oleh,
Kaprod,

Disahkan Oleh,
Dekan


(Budhi Widiastuti S.I.Kom., MA.)


(Dr. Ir. Royke R. Siahainenia, M.Si.)

Disetujui tanggal :

1956

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Komunikasi
Universitas Kristen Satya Wacana
Salatiga
2018**



PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : VERINA YUNITASARI
NIM : 362013031 Email : 362013031@student.uksw.edu
Fakultas : FISKOM Program Studi : UMLI KOMUNIKASI
Judul tugas akhir : STRATEGI KOMUNIKASI BIRD AREAZ TOUR DALAM
MEMPERTAHANKAN EKSISTENSI DI SALATIGA

Dengan ini saya menyerahkan hak *non-eksklusif** kepada Perpustakaan Universitas – Universitas Kristen Satya Wacana untuk menyimpan, mengatur akses serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut (beri tanda pada kotak yang sesuai):

- ☒ a. Saya mengizinkan karya tersebut diunggah ke dalam aplikasi Repositori Perpustakaan Universitas, dan/atau portal GARUDA
- ☐ b. Saya tidak mengizinkan karya tersebut diunggah ke dalam aplikasi Repositori Perpustakaan Universitas, dan/atau portal GARUDA**

* Hak yang tidak terbatasnya bagi satu pihak saja. Pengajar, peneliti, dan mahasiswa yang menyerahkan hak non-eksklusif kepada Repositori Perpustakaan Universitas saat mengumpulkan hasil karya mereka masih memiliki hak copyright atas karya tersebut.

** Hanya akan menampilkan halaman judul dan abstrak. Pilihan ini harus dilampiri dengan penjelasan/ alasan tertulis dari pembimbing I/II dan diketahui oleh pimpinan fakultas (dekan/kaprodi).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Salatiga, 12 Januari 2018

VERINA YUNITASARI

Tanda tangan & nama terang mahasiswa

Mengetahui,

ESTER KRISNAWATI, S.Sos., S.IKom.

Tanda tangan & nama terang pembimbing II

Ir. JOHN R. LAHADE, M.Soc., Si.

Tanda tangan & nama terang pembimbing I



PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : VERINA YUNITASARI
NIM : 362013031 Email : 362013031@student.uksw.edu
Fakultas : FISKOM Program Studi : ILMU KOMUNIKASI
Judul tugas akhir : STRATEGI KOMUNIKASI BIRO ARFAZ TOUR DALAM
MEMPERTAHANKAN EKSISTENSI DI SALATIGA
Pembimbing : 1. Ir. JOHN R. LAHADE, M. Soc. Si,
2. Ester Krisnawati, S. sos., M. I. Kom.

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan baik di Universitas Kristen Satya Wacana maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan saduran/terjemahan melainkan merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian/implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Kristen Satya Wacana.

Salatiga, 12 JANUARI 2018



VERINA YUNITASARI

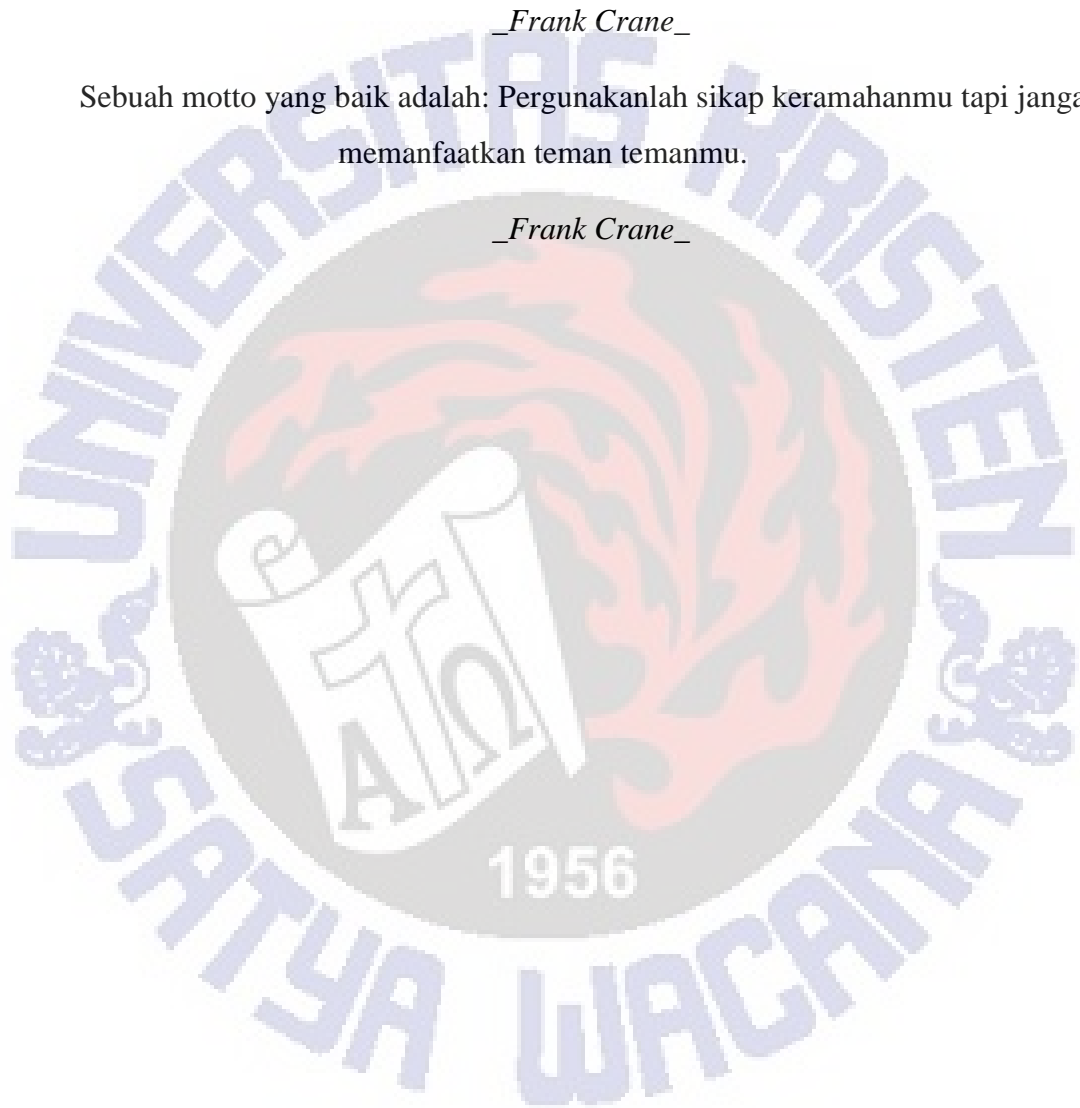
HALAMAN MOTTO

A GOOD MOTTO IS: USE FRIENDLINESS, BUT DO NOT USE YOUR FRIENDS.

Frank Crane

Sebuah motto yang baik adalah: Pergunakanlah sikap keramahanmu tapi jangan memanfaatkan teman temanmu.

Frank Crane



HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

- ♥ Orang tua saya tersayang Bpk. Suryanto dan Mama Sujiati
- ♥ Sahabat dan teman-teman FISKOM UKSW 2013



KATA PENGANTAR

Saya panjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan kuasa yang telah dilimpahkan-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Strategi Komunikasi Biro Arfaz Tour Dalam Mempertahankan Eksistensinya Di Salatiga”.

Penyusunan ini dimaksudkan untuk memenuhi syarat ujian guna memperoleh gelar Sarjana serta untuk memenuhi kurikulum pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Komunikasi Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa proses penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Sehubungan dengan keterbatasan dan kemampuan peneliti dalam penulisan skripsi ini, peneliti telah banyak mengalami kesulitan. Namun berkat bantuan, bimbingan dan dorongan baik dari berbagai pihak yang tak ternilai, maka kesulitan itu dapat diatasi dengan baik, sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik pula. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan ketulusan hati serta dengan segala hormat, peneliti menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Om John R. Lahade selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan dan meluangkan waktunya untuk membimbing, memberikan penjelasan-penjelasan yang sangat mendukung skripsi ini. Dan Mbak Ester Krisnawati selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktunya, memberikan penjelasan serta dorongan untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.

2. Ibu Endrastiarni Setyaningtyas dan Bpk. Soegiharto sebagai narasumber pemilik CV Arfaz Tour dan PT Permata Trans yang sudah memberi saya kesempatan untuk bergabung dengan tim dan keluarga yang solid ini.

3. Mama, Bapak, Mas Fajar, Mbak Nonik, Mas Ivan, Mbak Hermi dan segenap kerabat dekat yang telah memberikan bantuan baik dalam bentuk materi maupun dorongan.

4. Rahma Agustin Udiyanto yang selalu rajin mengirim ‘*emoticon topi toga*’ di semua tempat disegala suasana yang dengan ikhlas menggiring peneliti untuk segera menyelesaikan penelitian dan sekaligus menjadi tutor mengerjakan skripsi ini.

5. Christian Eka Yuliana, Affifah Kurniawati, Ajeng Nufi Larassati yang selalu hobi memberikan dukungan dalam bentuk hiburan dan liburan serta yang selalu melontarkan pertanyaan pedas “*kapan ujian? kapan wisuda?*” kapanpun dimanapun.

Serta Nia Clara Irsanty yang selalu memberi masukan untuk skripsi ini. Unike, Andita, Iin, Pinta, Trining, Tejo, Harjo, Deddy dan yang lain lain baik Fiskom UKSW 2013 maupun teman teman di tempat lain yang selalu memberi dukungan moril serta doa doanya.

6. Orang-orang yang berperan namun belum disebutkan namanya oleh peneliti, yang telah banyak berjasa baik dalam memberikan penjelasan, masukan, waktu serta dorongan dari penelitian hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.

Peneliti menyadari akan keterbatasan pengetahuan, pengalaman, dan wawasan sehingga penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak. Semoga skripsi ini berguna bagi perkembangan ilmu pengetahuan pada umumnya.

Salatiga, 12 Januari 2018

Peneliti,

(Verina Yunitasari)

DAFTAR ISI

Halaman Judul	
Halaman Pengesahan Proposal	ii
Pernyataan Keaslian Karya Tulis	iii
Pernyataan Persetujuan Publikasi	iv
Halaman Motto	v
Halaman Persembahan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	viii - x

Bab I : Pendahuluan

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.5 Definisi Konsep	4
1.6 Kerangka Pikir	6

Bab II Tinjauan Pustaka

2.1 Strategi Komunikasi	7
2.2 Biro Jasa Tour And Travel	10
2.3 Eksistensi Diri	11
2.4 Kajian Sebelumnya	11

Bab III Metode Penelitian

3.1 Lokasi Penelitian	13
3.2 Jenis Dan Pendekatan Penelitian	13
3.3 Unit Amatan Dan Unit Analisis	13
3.4 Jenis Dan Sumber Data	
3.4.1 Jenis Data	14
3.5 Metode Pengumpulan Data	14
3.6 Teknik Pengumpulan Data	15
3.7 Teknik Analisa	16
3.8 Sumber Informasi	16

Bab IV Profile Arfaz Tour

4.1 Sejarah Arfaz Tour	17
4.2 Visi dan Misi	19
4.3 Isi dan Kegiatan Usaha	19
4.4 Jaringan Kerja	20
4.4.1 Jaringan Kerja Arfaz Tour	20
4.4.2 Instansi Terkait	21
4.5 Logo Arfaz Tour	22

Bab V Pembahasan

5.1 Strategi Komunikasi Menurut Lasswell	23
5.1.1 Komunikasi Tatap Muka	24
5.1.1.1 Bahasa Verbal	24
5.1.1.2 Bahasa Non Verbal	25
5.1.2 Komunikasi bermedia	26
5.1.3 <i>Who</i> (komunikator)	28
5.2 Strategi Arfaz Tour Bertahan Ditengah Banyaknya Persaingan Biro / Tour Lain	32
5.3 Strategi S-M-C-R-E yang digunakan Arfaz Tour	35
5.4 Strategi Mempertahankan Eksistensi	38
5.5 Refleksi Hasil Penelitian	39

Bab VI Kesimpulan dan Saran

6.1 Kesimpulan	40
6.2 Saran	40
6.2.1 Saran Untuk Arfaz Tour	40
6.2.2 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya	41
Daftar Pustaka	42
Lampiran	44 - 53

SARIPATI

Pariwisata di Indonesia telah dianggap sebagai salah satu sektor ekonomi penting, bahkan sektor ini diharapkan akan dapat menjadi penghasil devisa nomor satu. Biro perjalanan (travel) adalah kegiatan usaha yang bersifat komersial yang mengatur dan menyediakan pelayanan bagi seseorang, sekelompok orang, untuk melakukan perjalanan dengan tujuan utama berwisata dimana badan usaha ini menyelenggarakan kegiatan perjalanan yang bertindak sebagai perantara dalam menjual atau mengurus jasa untuk melakukan perjalanan baik di dalam dan luar negeri. Biro Perjalanan Wisata atau Travel Agent yang memiliki fungsi memberikan pelayanan jasa perjalanan wisata. Terletak di Jalan Kemiri Raya Salatiga CV Arinta Faza Tours (Arfaz Tour) merupakan salah satu Tours Agent di Salatiga yang berdiri sejak 2010. Salah satu yang menjadi unggulan Arfaz Tour untuk menjaga eksistensinya dalam bidang jasa pariwisata dengan mengunggulkan pelayanan.

ABSTRACT

Tourism in Indonesia has succeeded as one of the important economic sectors, even this sector is expected to be the number one foreign exchange earner. A travel agent is a commercial undertaking that regulates and provides services for a person, a group of persons, to travel with the primary purpose of a trip in which it carries out travel activities acting as an intermediary in selling or administering services to travel well in domestic and foreign. Travel Bureau or Travel Agent that has the function of providing travel services.

Located on Jalan Kemiri Raya Salatiga CV Arinta Faza Tours (Arfaz Tour) is one of Tours Agent in Salatiga which stood since 2010. One of the priority of Arfaz Tour to maintain its existence in the field of tourism services by favoring services

